



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática**

**Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas**

## **Gestión de incidencias de los canales electrónicos de una entidad financiera para reducir los tiempos de atención usando ITIL v.3**

### **TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas**

#### **AUTOR**

**Diana Karina OSORIO TABRAJ**

#### **ASESOR**

**Luzmila Elisa PRÓ CONCEPCIÓN**

**Lima, Perú**

**2018**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Osorio, D. (2018). *Gestión de incidencias de los canales electrónicos de una entidad financiera para reducir los tiempos de atención usando ITIL v.3*. Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Ingeniera de Sistemas. Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

---

## Hoja de metadatos complementarios

- **Código ORCID del autor:** --
- **Código ORCID del asesor:** 0000-0003-0622-1173
- **DNI o pasaporte del autor:** 46815630
- **Grupo de investigación:**  
Tecnologías de la Información con Aplicaciones a las Ciencias Biomédicas –  
Information Technology in Biomedical Sciences - BIOMEDICAL - IT
- **Institución que financia la investigación:**  
Vicerrectorado de Investigación y Posgrado – UNMSM
- **Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación:**  
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática - UNMSM  
(-12.053331, -77.085409)
- **Año o rango de años que la investigación abarcó:** 2018



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Acta de Sustentación del  
Trabajo de Suficiencia Profesional**

Siendo las 19 horas del día 14 de noviembre del año 2018, se reunieron los docentes designados como Miembros de Jurado del Trabajo de Suficiencia Profesional, presidido por la Ing. Castro León Gloria Helena (Presidente), Lic. Romero Naupari Pablo Jesús (Miembro) y la Dra. Pró Concepción Luzmila Elisa (Miembro Asesor) para la sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional Intitulado: **"GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN USANDO ITIL V.3"**, por la Bachiller: **Osorio Tabraj Diana Karina**; para obtener el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas.

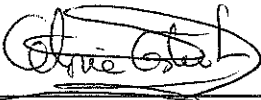
Acto seguido de la exposición del Trabajo de Suficiencia Profesional, la Presidente invitó a la Bachiller a dar las respuestas a las preguntas establecida por los miembros del Jurado.

La Bachiller en el curso de sus intervenciones demostró pleno dominio del tema, al responder con acierto y fluidez a las observaciones y preguntas formuladas por los señores miembros del Jurado.

Finalmente habiéndose efectuado la calificación correspondiente por los miembros del Jurado, la Bachiller obtuvo la nota de 18 (En letras) Dieciocho.

A continuación la presidente de jurados la Ing. Castro León Gloria Helena, declara a la Bachiller Ingeniera de Sistemas.

Siendo las 20:00 horas, se levantó la sesión.

  
Presidente

Ing. Castro León Gloria Helena

  
Miembro

Lic. Romero Naupari Pablo Jesús

  
Miembro Asesor

Dra. Pró Concepción Luzmila Elisa

## **FICHA CATALOGRÁFICA**

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE LOS CANALES ELECTRÓNICOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN USANDO ITIL V.3**

**AUTOR: OSORIO TABRAJ DIANA KARINA**

**ASESOR: LUZMILA ELISA PRO CONCEPCION**

**LIMA – PERU, 2018**

**Título Profesional / Grado Académico: Título Profesional de Ingeniero de Sistemas**

**Área / Programa / Línea de Investigación: Ingenierías / Gestión y Desarrollo de Sistemas de Información / Tecnología de Información**

**Pregrado: Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática – Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas**

**Formato 28 x 20 cm**

**Páginas: xii, 58**

## **DEDICATORIA**

Para mis padres

Sin su apoyo y confianza no sería quien soy ni estaría en el lugar en el que estoy ahora.

A mis hermanas

Sin sus bromas y cariño no habríamos llegado cada una a la meta que nos trazamos desde niñas.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi asesora Luzmila Pro Concepción, por su apoyo y guía en el proceso de elaboración de este documento, sin el que no habría sido posible su realización.

Agradezco la gestión de la Escuela Profesional de Ingeniería de Software de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la UNMSM como de la Comisión del Programa de Titulación por Trabajo de Suficiencia Profesional de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, por ofrecer esta plataforma para todos los compañeros de nuestra querida facultad y de esta forma poder obtener el ansiado título.

Agradezco a mis colegas de las carreras de Ingeniería de Sistemas como de Ingeniería de Software por brindarme su gran ayuda, disponibilidad y aliento en todo el proceso que nos guio a lo largo del Programa de Titulación por Trabajo de Suficiencia Profesional, y que nos condujo a finalizar con éxito este camino que decidimos recorrer.

Por último, agradezco a mi familia y compañeros, sin su gran apoyo este empeño no hubiera sido logrado con éxito.



**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Gestión de incidencias de los canales electrónicos de una entidad financiera para reducir los tiempos de atención usando ITIL v.3**

**Autor:** Osorio Tabraj, Diana Karina  
**Asesor:** Pró Concepción, Luzmila Elisa  
**Título:** Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas  
**Fecha:** Diciembre 2018

---

**RESUMEN**

La gestión de incidentes es un proceso de servicio que nos ayuda a manejar el ciclo de vida de un incidente. Un incidente es llamado a cualquier interrupción no esperada del servicio, ya sean errores como consultas realizadas por los usuarios y/o clientes, con lo que el objetivo más importante de la coordinación de incidentes es restablecer cuanto antes la operatividad del servicio con lo que se logra reducir el impacto realizado al negocio. En el marco de un servicio de consultoría y soporte tercerizado, brindado por una consultora a una entidad financiera nacional, es que se brinda el servicio de soporte los canales electrónicos de una financiera, aplicando la metodología ITIL v3. Se realizó el análisis de los aplicativos a brindar soporte, de los incidentes reportados así como su correcta categorización y documentación, luego de lo que cada mes esto es analizado a través de estadísticas de atención de acuerdo a los SLA's establecidos para el servicio de soporte, de lo cual según el resultado obtenido y la retroalimentación del proceso se van aplicando mejoras al servicio de soporte. Esto permitió brindar un mejor servicio de gestión de incidentes, y se obtuvo una mejora en la satisfacción del usuario.

**Palabras claves:** Gestión de Incidentes, Incidentes, ITIL, Consultoría, Servicio, Financiera, SLA, Soporte, Canal Electrónico, Tercerización.

**MAJOR NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS**  
**FACULTY OF SYSTEMS AND COMPUTER ENGINEERING**  
**PROFESSIONAL SCHOOL OF SYSTEMS ENGINEERING**

**Implementation of the Technological Platform for Teacher Evaluation  
Management in the Ministry of Education of Peru**

**Author:** Osorio Tabraj, Diana Karina

**Advisor:** Pró Concepción, Luzmila Elisa

**Title:** Professional Sufficiency Work Report for opt for the  
Professional Title of Systems Engineer

**Date:** December 2018

---

**ABSTRACT**

Incident management is a service process that helps us to manage the life cycle of an incident. An incident is called to any unexpected interruption of the service, whether they are failures or queries reported by users, and the main objective of incident management is to restore the operation of service and reduce the impact on the business. Within the situation of a consultancy service and outsourced support, provided by a consultant to a national financial institution, is that the support service is provided for electronic channels of a financial company applying the ITIL v3 methodology. The analysis of the applications was carried out to provide support of the reported incidents as well as their correct categorization and documentation, and after each month this was analyzed through service statistics according to the SLA's established for the support service, and according to the obtained result and the feedback of the process, are applied improvements to the support service. This allowed us to provide a better incident management service, and obtain an improvement in user satisfaction.

**Key words:** Incident Management, Incidents, ITIL, Consulting, Service, Financial, SLA, Support, Electronic Channel, Outsourcing.

## INDICE

CARATULA EXTERNA .....	i
PÁGINA EN BLANCO.....	ii
CARATULA INTERNA .....	iii
FICHA CATALOGRÁFICA .....	1
DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTOS .....	3
RESUMEN .....	4
ABSTRACT .....	5
INDICE .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPITULO I: TRAYECTORIA PROFESIONAL.....	12
1.1 PRESENTACION PROFESIONAL: .....	12
1.2 EXPERIENCIA PROFESIONAL:.....	12
1.3 FORMACION ACADEMICA .....	14
1.4 CERTIFICADOS .....	14
1.5 IDIOMAS.....	14
1.6 OTROS CONOCIMIENTOS .....	15
CAPITULO II: CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA .....	16
2.1 EMPRESA: ACTIVIDAD QUE REALIZA .....	16
2.2 VISION .....	17
2.3 MISION .....	17
2.4 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	18
2.4.1 EVERIS PERU .....	18
2.4.2 EVERIS EN EL MUNDO .....	19
2.5 AREA, CARGOS Y FUNCIONES DESEMPEÑADAS .....	20
2.6 EXPERIENCIA PROFESIONAL EJECUTADA EN LA ORGANIZACIÓN.....	21
CAPITULO III: ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	22
3.1 SITUACIÓN DEL PROBLEMA .....	22
3.1.1 DEFINICION .....	22
3.2 SOLUCION .....	22
3.2.1 OBJETIVO GENERAL .....	22
3.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	22
3.2.2 ALCANCE .....	23
3.2.3 ETAPAS Y METODOLOGIAS .....	23
3.2.4 CONCEPTOS USADOS .....	29
3.2.5 IMPLEMENTACIÓN EN AREAS, PROCESOS, SISTEMAS Y BUENAS PRÁCTICAS .....	43

<b>3.3 EVALUACION .....</b>	<b>45</b>
<b>3.3.1 EVALUACION ECONOMICA .....</b>	<b>45</b>
<b>CAPITULO IV: REFLEXION CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA.....</b>	<b>47</b>
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>5.1 CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>5.2 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>5.3 FUENTES DE INFORMACION .....</b>	<b>50</b>
<b>5.4 GLOSARIO .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo 1: NTT DATA Defines New Leadership Structure to Accelerate the Unification of its     EMEA and Latin America Region .....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo 2: Perspectiva general - Gestión de Incidentes .....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo 3: Contrato de Prestación.....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 4: Acuerdo de Servicios - Atencion de Incidencias.....</b>	<b>61</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Everis Peru (Elaboración del autor) .....	18
Figura 2: Everis Organization Structure (Spain, 2017) .....	19
Figura 3: Países – Everis (Everis, 2016).....	19
Figura 4: NTT DATA (Spain, 2017) .....	20
Figura 5: Etapas del Proceso de Gestión de Incidencias (www.osiatis.es, s.f.) .....	23
Figura 6: Back log por equipos (Elaboración del autor) .....	28
Figura 7: Ventajas y Desventajas del Outsourcing (Elaboración del autor).....	32
Figura 8: Bancos y Cajas Municipales en el Perú (Elaboración del autor) .....	34
Figura 9: Banca Electrónica (Gateway Tab, s.f.) .....	34
Figura 10: Helpdesk con ITIL como marco de trabajo (itils, 2016).....	36
Figura 11: El Ciclo de Vida ITIL v3 Framework (Elaboración del autor).....	39
Figura 12: SLA (OP Services, s.f.) .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: SLA's (Elaboración del autor) .....	27
Tabla 2: Semáforo d cumplimiento de los SLA's (Elaboración del autor) .....	28
Tabla 3: Análisis del coste del ahorro (Elaboración del autor) .....	46

## INTRODUCCIÓN

En el actual informe profesional se presentara la aplicación de la gestión de incidentes con ITIL v3 para una organización financiera, como parte de un servicio de outsourcing brindada por una consultora. En este informe nos centraremos en las operaciones de soporte realizadas para los canales electrónicos de la entidad financiera, con el fin de buscar aumentar la eficacia del equipo gracias a las buenas prácticas de la metodología ITIL v3, ya que debido a la alta transaccionalidad y necesidad de funcionamiento las 24 horas del día todo el año, es que se requiere que el equipo este siempre apto para atender todas las clases de incidentes que afecten la funcionalidad y disponibilidad de estos aplicativos los cuales puede afectar económicamente a la empresa.

El Informe se desarrolló a través de los capítulos siguientes:

En el Capítulo I, se desarrollará mi carrera laboral, la cual manifiesta la práctica obtenida la cual me ayudo a ser capaz de desenvolverme de la forma correcta en el proyecto de soporte de los canales electrónicos de una entidad financiera, como parte de un servicio de outsourcing brindada por una consultora

En el Capítulo II, se desarrollará la situación en el que se dio la experiencia profesional, representando a la consultora en la que trabaje, la visión y misión, diagrama organizacional, el área cargo y las tareas realizadas dentro de ella, como también la práctica laboral adquirida dentro de la compañía.

En el Capítulo III, se explicara el objetivo del informe, así como los objetivos y el alcance del mismo, también las etapas y las metodologías empleadas, el análisis económico de la solución así como los principios utilizados y su ejecución al aplicarlo.

En el Capítulo IV, se expondrá de forma crítica la introspección de la práctica laboral.

En el Capítulo V, se desarrollara los resultados conclusivos y los consejos y sugerencias del actual Informe.



## CAPITULO I: TRAYECTORIA PROFESIONAL

### 1.1 PRESENTACION PROFESIONAL:

Actualmente tengo el grado de Bachiller en la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Poseo habilidades en Programación, Nociones de Administración de BD, Análisis de Sistemas, Modelamiento, Arquitectura y Gestión de requerimientos con el cliente, con una trayectoria de 5 años de experiencia en el área de Banca y seguros.

También cuento con habilidades interpersonales para trabajar en equipo y en coordinación con clientes, trabajo bajo presión además de proactividad y deseo de superación.

### 1.2 EXPERIENCIA PROFESIONAL:

<b>Junio 2016 – Actualidad</b>	<b>EVERIS PERU</b> <b>Cargo: SOLUTION ASSISTANT</b> <b>PROYECTO BCP</b> Aplicativos: Homebanking – MobileBanking - ViaBCP Analista encargada de la atención de incidentes y requerimientos como servicio de outsourcing para los aplicativos de banca
--------------------------------	---

	<p>orientados al cliente Homebanking y MobileBanking (Backend). Gestión de los incidentes de ambientes de producción, certificación y desarrollo, en coordinación con capa de control del banco y con los equipos con los que interactúa los aplicativos dentro de la cartera; además de gestión con los usuarios y propietarios del aplicativo. Análisis de mejoras y optimizaciones.</p> <p>Tecnologías: Java, Oracle, DB2, SQL, Servicios Message Broker, IBM WCM.</p> <p>Herramientas: PL/SQL Developer, DBeaver, Putty, WinSCP,</p>
<p><b>Septiembre 2015 – Mayo 2016</b></p>	<p><b>INDRA PERU</b></p> <p><b>Cargo:</b> ANALISTA PROGRAMADOR</p> <p><b>Aplicativo:</b> ERP TRONWEB - Mapfre</p> <p><b>Base de Datos:</b> Oracle 11g.</p> <p>Diseño de elementos de detalle del SW encargado y desarrollo de los programas de SW, acorde a las definiciones y diseño de los requerimientos como servicio de outsourcing para el ERP de una aseguradora. Trabajo en equipo. Programación Java a nivel intermedio en Eclipse.</p> <p>Programación a nivel intermedio de Oracle PL/SQL en PL/SQL Developer, procedimientos almacenados y UTL_FILE.</p> <p><b>Otras herramientas:</b> SVN, JasperReport, Toad, Filezilla.</p>
<p><b>Noviembre 2013 – Junio 2015</b></p>	<p><b>Centro de Producción de Software - Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática (UNMSM)</b></p> <p><b>Cargo:</b> ANALISTA PROGRAMADOR y DBA</p> <p>Toma de requerimientos y reuniones constantes con el usuario. Programación Java a nivel intermedio en Netbeans con arquitectura en capas, y generación de reportes. Trabajo en equipo (desarrollo en parejas). Análisis y Diseño de la arquitectura de la solución.</p> <p>Uso de la Metodología Scrum, Power Designer, JasperReport y las tecnologías MySQL / Oracle 10g y 11g, IDE Rational Application Developer y servidor WebSphere.</p> <p>Uso de frameworks: Hibernate y JSF, Primefaces, SVN</p>

### 1.3 FORMACION ACADEMICA

<b>2010 – 2015</b>	Grado Académico Bachiller en Ingeniería de Sistemas - Escuela Académico Profesional en Ingeniería de Sistemas - Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática - Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<b>2011</b>	Universidad Nacional Mayor de San Marcos Ofimática - Office 2010 Logros: Técnico en Ofimática
<b>2003 – 2006</b>	Educación Secundaria - Institución Educativa “Pachacutec” N° 6069
<b>1996 – 2002</b>	Educación Primaria - Institución Educativa “Perú - España” N° 6099

### 1.4 CERTIFICADOS

<b>2017 – Nov.</b>	Scrum Fundamentals Certified SCRUM Study
<b>2016 – Jun.</b>	Business Intelligence SQL Server 2012 CIBERTEC

### 1.5 IDIOMAS

<b>2017 – 2018</b>	Ingles Intermedio - Avanzado ICPNA
--------------------	---------------------------------------

## 1.6 OTROS CONOCIMIENTOS

<b>LENGUAJES DE PROGRAMACION</b>	C++, Java, Java Web, PL/SQL, Transact SQL, HTML, Javascript
<b>SISTEMAS OPERATIVOS</b>	WINDOWS, LINUX, AIX
<b>MANEJADORES DE BASES DE DATOS</b>	ORACLE 10G Y 11G, DB2, SQL, MYSQL
<b>OTROS</b>	UML, IBM Rational Rose, IBM Software Architect, Bizagi, JMeter, Selenium, IBM Message Broker.

## **CAPITULO II: CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA**

### **2.1 EMPRESA: ACTIVIDAD QUE REALIZA**

Everis an NTT DATA Company es una compañía que se dedica a la consultoría y outsourcing abarcando todos los sectores del ámbito económico, llegando a facturar en el último ejercicio fiscal cerca de 816 millones de euros. Está formada por más de 18.000 profesionales repartidos por Europa, USA y Latinoamérica.

Hace un par de años Everis se asoció al grupo NTT DATA, la cual es la sexta empresa de servicios TI a nivel mundial, con alrededor de 100.000 empleados y con presencia en los continentes de Norteamérica, Asia-Pacífico, Oriente Medio, Europa y Latinoamérica..

Pero por sobre todo, la empresa cree en sus empleados como personas, en el crecimiento integral y en la capacidad que simbolizan. En everis se apuesta constantemente por el talento, y su gran objetivo es obtener un alto rendimiento competente al recrear un ambiente de libertad responsable (Everis, 2016).

## 2.2 VISION

“Everis es una compañía de ámbito mundial, excepcional en términos éticos y emocionales, liderada por valores y donde cualquier sueño es alcanzable.” (Everis, 2016)

En everis contamos con una visión táctica para brindar beneficios a nivel social y, lo más importante, establece la obligación para todos nuestros clientes. La visualización que se tiene es ser una empresa de gran alcance, destacable para asuntos éticos y emocionales, conducida por valores de donde todas las metas son posibles. Ejercemos con dedicación diariamente para llegar a obtener, en conjunto con NTT DATA, el primer lugar en el mercado global. La fusión con NTT DATA nos brinda la oportunidad de aumentar las soluciones y servicios a brindar, nos permite brindar soluciones más eficientes y aumentar nuestras aptitudes, los recursos de tecnología, de geografía y económicos. Es decir, de una percepción absoluta que no sólo se dirige a nuestros usuarios sino que también a todos los stakeholders. Por esto, también ponemos nuestra fe en las compañías que protegen y alientan el trabajo de sus empleados, así como las aptitudes dentro de la empresa y de esta forma establezcan acuerdos de colaboración en conjunto a distintas instituciones de variados conocimientos. Con esto, en everis nos comprometemos con los clientes, proveedores, empleados profesionales y los posibles candidatos a establecerse en nuestras oficinas. Todo lo mencionado anteriormente se acompaña adicionalmente a un equilibrio social y organizacional. En otros casos, promovemos los motivos sociales que generen origen y, de otro lado promovemos las actividades amigables con el ambiente como también nos involucramos con el ambiente que nos rodea. (Spain, 2017)

## 2.3 MISION

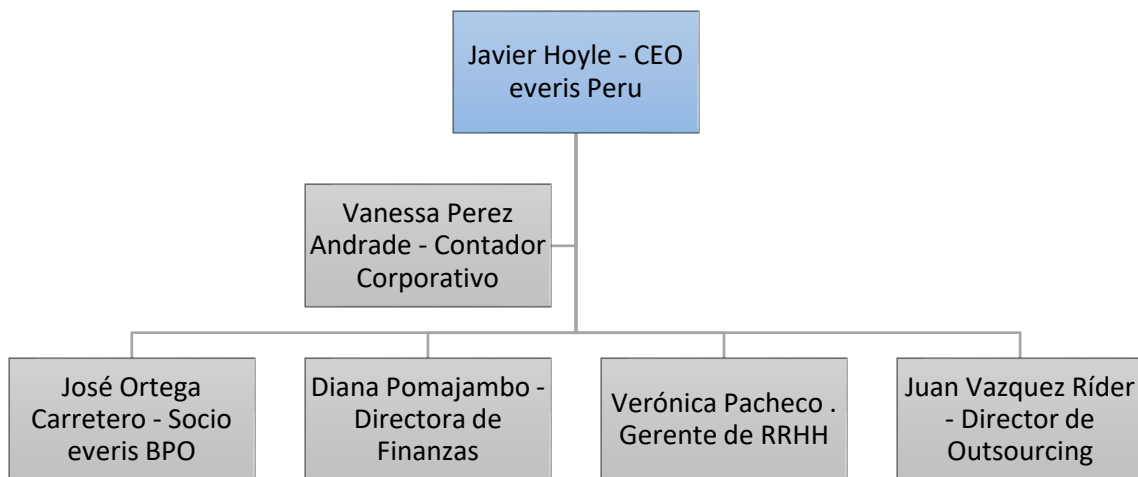
“Everis es un grupo multinacional que cree por encima de todo en las personas y en su desarrollo integral, un lugar donde las personas no son meros recursos. Everis apuesta por el mejor talento, y consigue un alto rendimiento profesional al crear un contexto de libertad responsable.” (Everis, 2016)

Sus intereses son:

- ✓ Bondad con exigencia: Distribuir para lograr.
- ✓ Responsabilidad liberal: Hacer lo que se quiera.
- ✓ Ímpetu creativo: Animados por sus actividades.
- ✓ Coherencia: ejecutan lo que manifiestan.
- ✓ Transparencia: detallan que es lo que hacen.

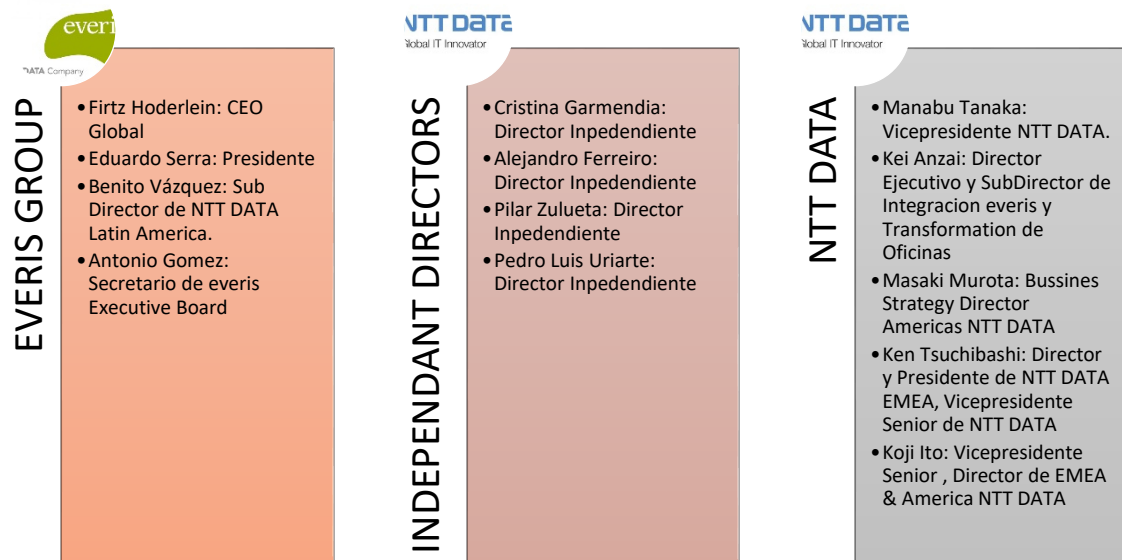
## 2.4 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

### 2.4.1 EVERIS PERU



**Figura 1: Everis Peru (Elaboración del autor)**

## 2.4.2 EVERIS EN EL MUNDO



**Figura 2: Everis Organization Structure (Spain, 2017)**

Everis, una compañía de NTT DATA realiza la consultoría y outsourcing, el cual cuenta con aproximadamente 21.000 profesionales repartidos por Europa, USA y Latinoamérica.

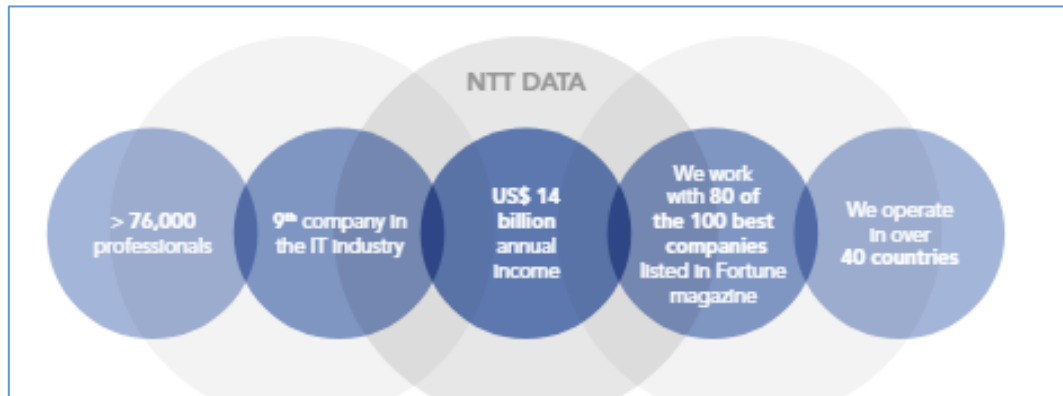
Hace un par de años se unió al grupo NTT DATA, la sexta empresa de servicios IT del mundo, con 100.000 profesionales y presencia en Asia-Pacífico, Oriente Medio, Europa, Latinoamérica y Norteamérica. (Everis, 2016) (Ver Anexo 1)



**Figura 3: Países – Everis (Everis, 2016)**



NTT DATA es la novena compañía de servicios en el mundo, parte del NTT GROUP.



*Figura 4: NTT DATA (Spain, 2017)*

## 2.5 AREA, CARGOS Y FUNCIONES DESEMPEÑADAS

Realice el cargo de Solution Assistant para los canales electrónicos de una financiera nacional, desde junio del 2016 a julio del 2018.

Las funciones que desempeñe fueron las siguientes:

- Analista encargada de la atención de incidentes y requerimientos como servicio de outsourcing para los aplicativos de una financiera orientados al cliente.
- Gestión de los incidentes de ambientes de producción, certificación y desarrollo, en coordinación con capa de control de la financiera y con los equipos con los que interactúa los aplicativos dentro de la cartera.
- Gestión con los usuarios y propietarios del aplicativo.
- Análisis de mejoras y optimizaciones de los aplicativos de una financiera.

El área al que estuve adscrita fue a la del Soporte de Canales Electrónicos.

El Soporte de Canales Electrónicos es responsable de la revisión, corrección y gestión de los incidentes y consultas de los aplicativos de la cartera. Las actividades que desarrolle

se dieron en el contexto de atención y gestión de incidentes de un grupo de aplicativos, canales usados por los clientes de una financiera.

## **2.6 EXPERIENCIA PROFESIONAL EJECUTADA EN LA ORGANIZACIÓN**

A lo largo de mi experiencia laboral perteneciendo al equipo proveedor de una financiera, como Solution Assistant tuve el rol – entre otras actividades – de atención y gestión de incidentes y consultas de un grupo de aplicativos, canales usados por los clientes finales de una financiera. Asimismo, también realice tareas de gestión en constante comunicación con el equipo de TI de la financiera.

## **CAPITULO III: ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

### **3.1 SITUACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **3.1.1 DEFINICION**

Debido a factores internos como externos los aplicativos de los canales electrónicos pueden presentar incidencias que afecten su funcionalidad ya sea de forma parcial o total, lo cual afecta tanto al cliente como al usuario del negocio y puede significar pérdida de dinero (Riesgo de TI).

### **3.2 SOLUCION**

#### **3.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Gestionar las incidencias de los canales electrónicos de una entidad financiera para reducir los tiempos de atención usando ITIL v.3.

#### **3.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

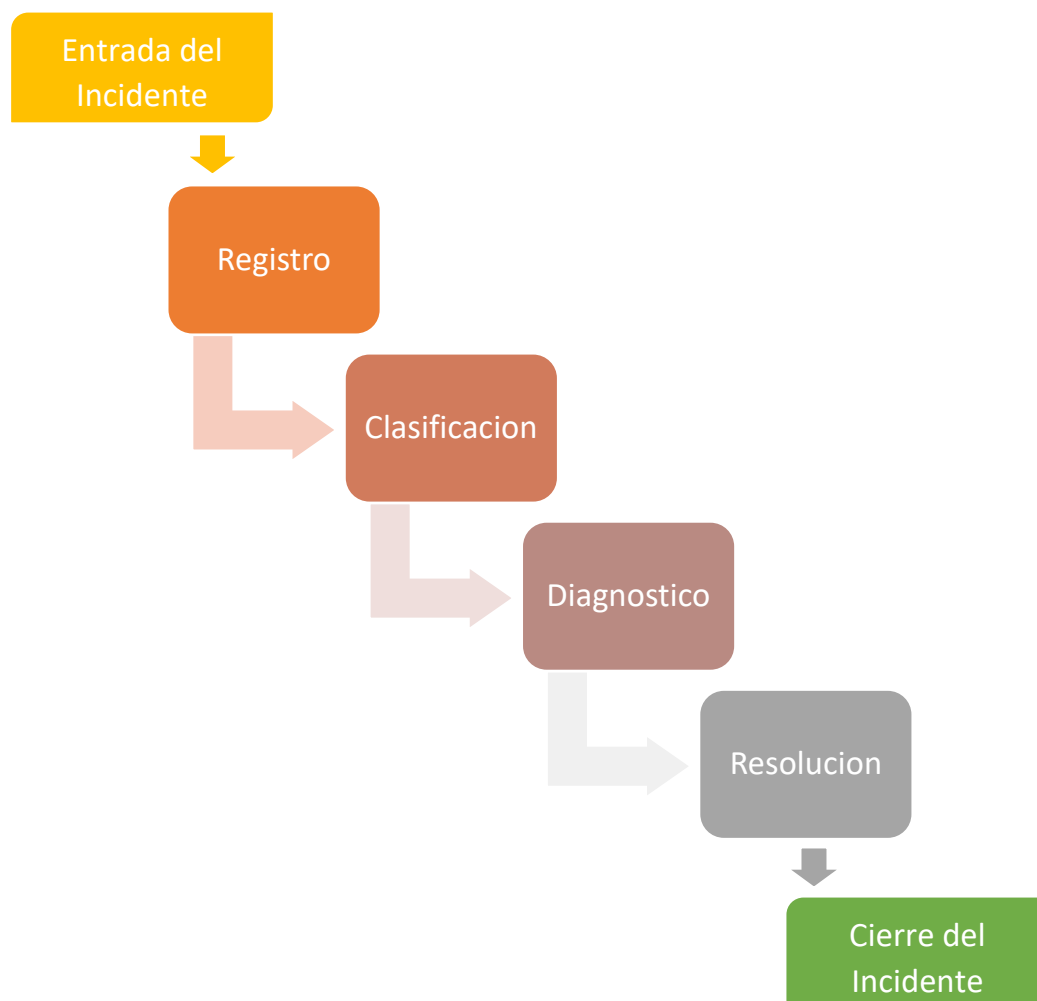
- Realizar el análisis de los aplicativos a brindar soporte, así como de la documentación existente o de ser el caso generar la documentación faltante.
- Revisión de los incidentes de los aplicativos, así como la cuidadosa documentación de las acciones tomadas para su solución.

- Mapeado de los incidentes frecuentes.
- Generar las estadísticas de la atención realizada y el porcentaje de cumplimiento de los SLA's.
- Evaluar mejoras en el soporte de los aplicativos de acuerdo a los resultados obtenidos.

### 3.2.2 ALCANCE

El actual informe brinda detalle sobre los procedimientos de atención, análisis y gestión de los incidentes de aplicativos de canales electrónicos de una financiera, esto como parte del servicio de outsourcing de una empresa consultora. Asimismo, esto se realiza de acuerdo al marco de la metodología de ITIL v3.

### 3.2.3 ETAPAS Y METODOLOGIAS



**Figura 5: Etapas del Proceso de Gestión de Incidencias** (*www.osiatis.es, s.f.*)

Las etapas utilizadas para el desarrollo de la gestión de incidentes son los siguientes:

a) Identificación y registro del incidente:

Esta fase inicia cuando se detecta la afectación a uno o varios usuarios, o la detección a través de un sistema de monitoreo, cuanto antes se detecte una incidencia es menor el impacto en el negocio. Es por esto que es importante monitorizar los recursos de los aplicativos sensibles, con el objetivo de detectar incidencias potenciales y normalizar el servicio mucho antes de que se produzca un impacto negativo en los procesos de negocio o, si no es posible, que el impacto sea mínimo (IT Process Map, 2016).

Luego, se procede a crear una nueva incidencia en el sistema de gestión de tickets (Ticket Request System o Help Desk). Este registro considera toda la información necesaria para la categorización y atención del incidente, así como la urgencia, impacto y prioridad, fecha y hora de registro y equipo al que se encuentra asignado, síntomas, datos del usuario/os afectado/os, etc.

b) Clasificación y soporte inicial:

El sistema de gestión de tickets permite automatizar la asignación de incidencias para reducir los tiempos de atención, conforme a reglas de negocio, creando los criterios necesarios. Debido a que pueden recibirse múltiples incidencias al mismo tiempo, el siguiente paso es determinar el nivel de prioridad del incidente, para enviarse al personal de soporte correspondiente (ServiceTonic S.L, s.f.).

La prioridad se asigna según los siguientes puntos:

**Impacto:** Generalmente el impacto se determina por el número de usuarios afectados, aunque lo más importante es la criticidad para el negocio de los usuarios afectados por la incidencia. Es por esto que lo que realmente determina el impacto son los aspectos adversos que la incidencia tiene en el negocio.

**Urgencia:** Tiempo máximo para solución y/o nivel de servicio o ANS (en inglés Service Level Agreement o SLA).

Además de la urgencia y el impacto, la prioridad también puede depender de otros factores como si el usuario es VIP o sensible, el departamento del usuario, etc.

#### Escalado y Soporte:

Es frecuente que el equipo de soporte de primera línea no se vea capaz de resolver en primera instancia un incidente y para ello deba recurrir a un especialista o a algún superior que pueda tomar decisiones que se escapen de su responsabilidad (ServiceTonic S.L, s.f.). A este proceso se le denomina escalado.

Los distintos escalados considerados son los siguientes:

- ✓ Escalado funcional: Se necesita del apoyo de un experto del más alto nivel para analizar y solucionar el error.
- ✓ Escalado jerárquico: Se debe de solicitar el apoyo de un encargado de mayor autoridad para la toma de decisiones que no corresponden a las atribuciones asignadas a este nivel, como, por ejemplo, brindar más recursos para la solución de un error en específico.

#### c) Investigación y diagnóstico:

Inicialmente se deben identificar, analizar y documentar todos los síntomas por el soporte de primer nivel. Esto ayuda a determinar la ubicación y posibles correcciones, y si está capacitado para ello, la resuelve (ServiceTonic S.L, s.f.).

Si se diera el caso de que la incidencia hace referencia a un fallo en el sistema, lo más probable es que se necesite investigar la causa del fallo.

Las tareas comunes a realizar son las siguientes:

- ✓ Buscar en la base de datos de conocimiento (base de datos de errores conocidos, registro de incidencias, etc.) posibles soluciones y/o workarounds, en el caso de incidentes mapeados.

- ✓ De no ser el caso anterior, establecer específicamente qué es lo que no trabaja correctamente y de acuerdo a esto qué tipo de acciones del usuario (casuística).
- ✓ Establecer el efecto potencial del error y/o incidente.
- ✓ Definir si la incidencia ha sido originada por la ejecución de algún cambio en el aplicativo, o si es que se debe a una operativa incorrecta.

d) Resolución y Cierre del incidente:

La rápida solución es crítica, lo importante es restablecer el servicio y mejorar la satisfacción del usuario. Cuando se detecta una solución potencial, ésta debería ser aplicada y probada, de ser necesario en los ambientes no productivos si es que el caso lo amerita. Una vez la solución es comprobada y aplicada, la incidencia se da por resuelta y se procede a realizar su cierre.

Luego, se deben registrar todas las acciones realizadas para resolver la incidencia en el historial de la misma (documentación del incidente). Después de lo cual, se puede agregar la solución a la base de conocimiento (Knowledge Base - KB), lo que ayudará a disminuir los tiempos de respuesta cuando se repita una incidencia igual o similar.

Previo a cerrar cualquier incidente, el equipo del soporte valida los siguientes puntos:

- Que el usuario se encuentre satisfecho con la solución aplicada y con el cierre del incidente.
- Que el cierre del incidente se haya categorizado.
- Que se hayan llenado toda la información requerida en su totalidad.
- Si es un problema recurrente. En caso este sea así, se debe de crear/registrar un error recurrente.

Ocasionalmente, es posible circular una encuesta de cumplimiento para el usuario.

Asimismo, en ocasiones no se clasifica correctamente un incidente en el registro. En estos casos, se debe de asegurar que en el momento del cierre, la categorización debe estar correctamente determinada.

e) Análisis del Servicio.

Por último, en cada momento se realiza una revisión del nivel de servicio brindado en la atención de incidentes, haciendo uso de los SLA's establecidos en el contrato de tercerización del servicio de soporte. (Ver Anexo 3 - 4).





En esta oportunidad, se han tomado los siguientes indicadores, establecidos de acuerdo al impacto del incidente:

N° SLA	Descripción
<b>SLA 1</b>	Critica, 87% de incidentes en 3 h.
<b>SLA 2</b>	Alta, 85% de incidentes en 5 h.
<b>SLA 3</b>	Media, 80% de incidentes en 8 h.
<b>SLA 4</b>	Baja, 87% de incidentes en 12 h.

***Tabla 1: SLA's (Elaboración del autor)***

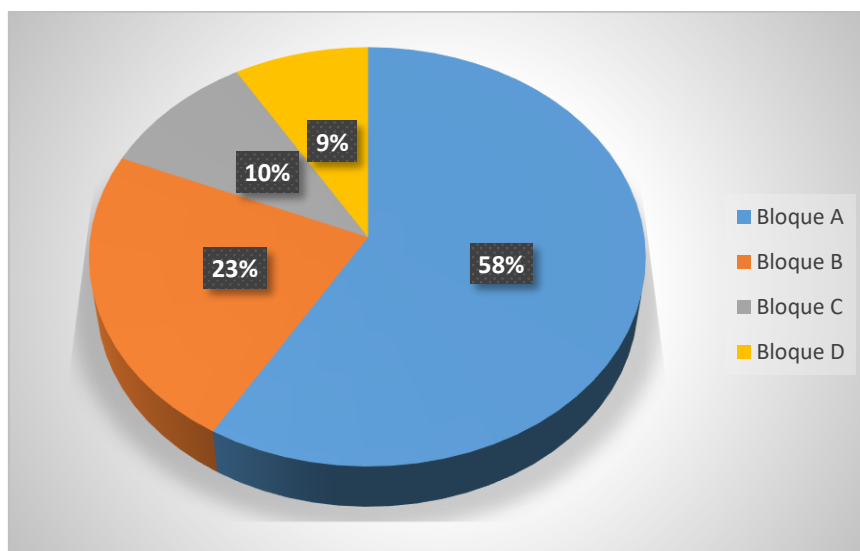
Cada incidente atendido es contabilizado y clasificado de acuerdo a los SLA's luego de lo cual se obtiene el status actual del porcentaje alcanzado de acuerdo a semáforos de cumplimiento de los SLA's, y mediante el cual se informa a los participantes del proyecto del desempeño logrado y de lo que se espera en los próximos días de su trabajo, para que al finalizar cada mes se tenga cumplidos los SLA's de cumplimiento de servicio.



N° SLA	Descripción	Cumplimiento
SLA 1	Critica, 87% de incidentes dentro de las 3 horas	
SLA 2	Alta, 85% de incidentes dentro de las 5 horas	
SLA 3	Media, 80% de incidentes dentro de las 8 horas	
SLA 4	Baja, 87% de incidentes dentro de las 12 horas	

**Tabla 2: Semáforo d cumplimiento de los SLA's (Elaboración del autor)**

Asimismo, también se analizan de forma diaria la cantidad de tickets por bloques (agrupaciones de aplicativos) para de esta manera tener mapeados que aplicativos/bloques tienen más incidentes en revisión y de esta forma, de ser necesario, aplicar algún esfuerzo adicional o buscar la razón del bloqueo de la cartera de soporte en estos casos.



**Figura 6: Back log por equipos (Elaboración del autor)**

### 3.2.4 CONCEPTOS USADOS

**3.2.4.1 MARCO TEORICO.** A continuación, se trataran algunos conceptos básicos usados en el presente informe.

a) Consultoría:

La consultoría es una relación de ayuda establecida entre distintos actores: el consultor y la organización, basada por un lado sobre los conocimientos, las habilidades y las acciones del consultor, y por otro sobre el conocimiento, la colaboración y la necesidad de la empresa-cliente (Quijano, 2006).

(Block, 1994) afirma que el producto final de cualquier actividad de consultoría se denomina intervención y que esta se produce en dos variantes:

- En el primer tipo, la participación se considera como alguna modificación de estructura, gubernamental como de método en la institución, también de grupo de nuevas normas, así como algún proceso nuevo de datos y proceso de seguridad.
- El segundo tipo de participación es consecuencia de que una o varias personas de la línea de organización aprenden cosas nuevas. Tal vez aprendieron las normas que manejan las reuniones del equipo, qué realizar al sustentar al personal de nivel inferior de una posición de dependencia en la toma de decisiones, así como también involucrar al personal de forma directa para establecer metas o la manera de actuar para acrecentar las evaluaciones del desempeño.

Algunos rasgos comunes en el servicio brindado por la consultora son los siguientes (Garzón Castrillón, 2005):

- Es un trabajo autónomo: Este es diferente en la objetividad del consultor. El consultor no tiene una facultad directa para decidir y ejecutar acciones. Lo mencionado no debe de considerarse como una falta si es que el consultor conoce como actuar en caso de ser ejecutor de cambios y emplearse a su función, si bien no debido a esto debe dejar de ser autónomo. Debido a esto, debe garantizar que el cliente este involucrado en todo lo que se realiza y de esta manera llegar a que el logro final se llegue a alcanzar gracias al esfuerzo conjunto de todos.

- Es, en esencia, un trabajo consultivo: Dado que no se ocupa a los empleados para dirigir entidades o en la toma de decisiones en remplazo de expertos en problemas. Sus tareas son de asesores, los cuales tienen como responsabilidad la perfección e integridad de los consejos brindados; así como los clientes asumen las responsabilidades que se originen del consentimiento y ejecución de dicho consejo. Dicho esto, no es solo brindar la recomendación adecuada, más bien de ofrecerlo de la forma correcta y en el tiempo correcto. El cliente debe ser apto de recibir y poner en acción el consejo del consultor.
  
- Brinda información y aptitudes profesionales para solucionar problemas. Una persona es consultora de empresas en el total sentido del término luego de haber almacenado una gran cantidad de conocimientos sobre variados problemas y en posiciones que influyen en las empresas y obtenido la competencia suficiente para reconocerlos, encontrar la información necesaria, estudiarlo y resumirlo, para elegir entre distintas posibilidades de soluciones, relacionarse con distintas personas, etc. Lo que distingue a los consultores es que atraviesan muchas compañías lo que resulta en que todos los conocimientos adquiridos en actividades anteriores pueden tener distintos usos en las compañías en las que se realicen tanto nuevas actividades como también tareas similares.
  
- No brinda remedios milagrosos. La consultoría es una tarea complicada, basada en el estudio de casos determinados como también de la exploración de desenlaces desconocidos así como posibles. El esfuerzo de la organización de la compañía en solucionar los inconvenientes que tenga ésta y la coordinación entre el cliente y el consultor las cuales son muy importantes para la solución final tanto como la calidad de la recomendación del consultor.

b) Outsourcing:

El Outsourcing es una palabra inglesa formada por las palabras “out”, que traducida al español tiene como significado fuera; y “source” de significado fuente u origen, es decir, la expresión hace referencia a una fuente externa, la cual mayormente dentro del ambiente empresarial se usa para referirse a la subcontratación, externalización o tercerización, la cual podemos definir como un proceso usado por una compañía en el cual otra entidad u

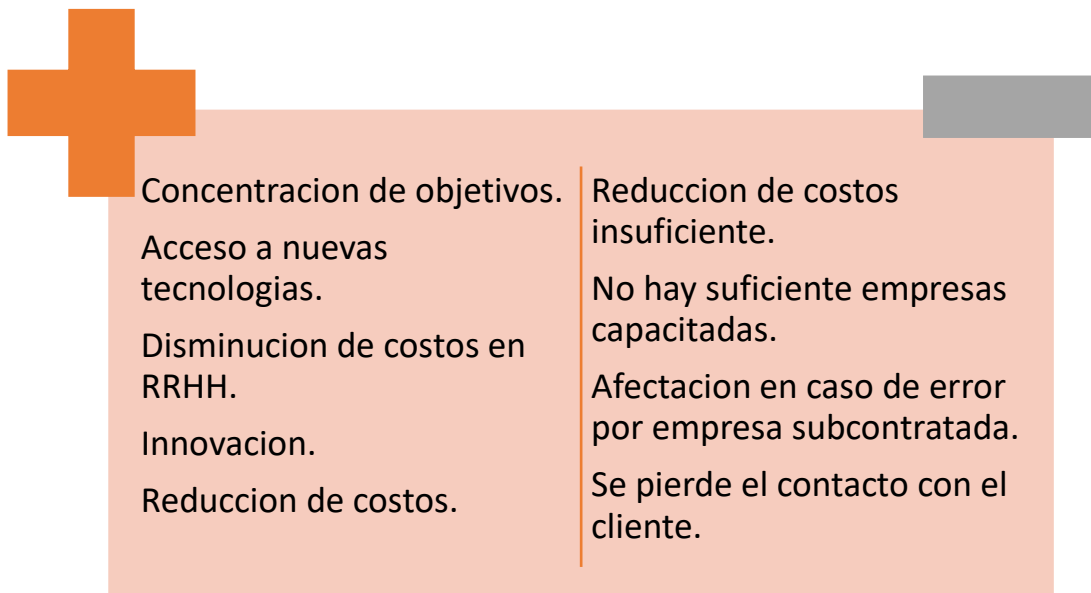
organización es empleada para ejecutar y/o desarrollar una definida área de la empresa contratante (Almanza Martínez & Archundia Fernández).

La subcontratación acarrea varios beneficios, algunos de los cuales cabe destacar:

- Posibilita el orientarse en lo que es importante en realidad para la empresa: la actividad final que hace a la empresa obtener más ganancias. Disminuye los costos, ya que permite pagar menos en el caso de ciertas funciones, un ejemplo de esto es la limpieza.
- Origina la innovación, ya que se pueden conseguir nuevas ideas.
- Posibilita tener una organización debidamente constituida.
- Algunas compañías de Outsourcing tienen tecnología que no es asequible para otras empresas que desean usarlas.
- Se confían determinados procesos pertinentes al sector de RRHH, tales como tratados convenios y de reclutamiento.
- Puede modernizar la imagen de la empresa, esto como resultado de contratar servicios especializados.

Sin embargo, puede conllevar algunos inconvenientes:

- Es posible que no existan varias compañías de Outsourcing que estén lo bastante capaces para realizar las actividades que se les confía.
- Es posible que la disminución de costos no sea suficiente.
- Es posible que a los clientes no les agrade el servicio de la actividad que brinda la empresa prestadora de servicios.
- En caso de que la compañía prestadora de servicios no ejecute bien la actividad delegada, se puede llegar a afectar a algunas de las siguientes principales áreas de la empresa: de operaciones, administración y también financiera.
- Puede haber un choque cultural de la misma, en caso de que la empresa no esté preparada para delegar una tarea.
- En ocasiones se puede llegar a descuidar la comunicación directa con el usuario.



**Figura 7: Ventajas y Desventajas del Outsourcing (Elaboración del autor)**

c) Aplicación:

Una aplicación de TI es básicamente un software tecnológico cuyo fin es ayudar a cualquiera a usar un ordenador con un objetivo en particular. Una aplicación es el software de una computadora, el cual se ejecuta sobre un sistema operativo (Alegsa.com.ar, 2010).

En general, este software tiene un propósito definido, mientras que una aplicación con distintos y variados programas comúnmente es llamado un paquete. Generalmente, una aplicación es un programa compilado, codificado con un lenguaje de programación.

Algunas características de una aplicación son las siguientes (Alegsa.com.ar, 2010):

- Estas aplicaciones tienen distintos tipos de licencias para el fin de su repartición, aparte también de ser de software propietario, demoware , etc.
- Las aplicaciones tienen una interfaz, la cual puede ser de texto como también tener una presentación gráfica. En ocasiones, puede no tener ninguna.

- En ocasiones, la diferencia entre sistemas operativos y aplicaciones varias veces no es clara para usuarios no expertos. En varios sistemas integrados no hay una distinción clara para el usuario entre el sistema y sus aplicaciones.

d) Entidad Financiera:

Una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios. (Entidad Financiera, s.f.)

Se dice que para serlo realmente una entidad bancaria debe situar su labor en los sistemas financieros dentro del área de seguros, en el área de valores o en banca. De este modo, este tipo de corporaciones se encargan de intermediar en la mayoría de las gestiones de fondos procedentes de los ámbitos públicos y privados.

En el nivel más elemental de su definición, podríamos señalar que las entidades financieras en su naturaleza son empresas que se ocupan de prestar diversos servicios financieros a un gran número de individuos o agrupaciones. Estos servicios como ya se ha indicado tienen ejemplos de la vida cotidiana como la concesión de préstamos o créditos, la gestión de los ahorros de las familias o el aseguramiento de bienes.

Desde el control que se ejerce sobre ellas y dada su alta relevancia, a este tipo de entidades se le suele exigir un alto grado de información, solvencia y transparencia de cara a sus clientes, sus competidores y su marco regulatorio.

A través de la conveniente regulación y normativa, se pueden clasificar las entidades financieras según el servicio ofrecido en lo siguiente:

- Compañías de crédito: bancos y cajas de ahorro.
- Compañías de inversión y aseguradoras.

Los grandes bienes económicos que son procesados por estas entidades mencionadas anteriormente, se conforma por variadas transacciones económicas, cuentas de ahorro, inversiones, coberturas de seguros y distintas modalidades financieras que logran que la

gestión y control se realice a un gran nivel profesional y técnico. Su importancia y su expansión a nivel global son tan representativas que es necesario imponer restricciones y normas a nivel global para un mejor control y su supervisión.



**Figura 8: Bancos y Cajas Municipales en el Perú (Elaboración del autor)**

e) Canal Electrónico:

Cada entidad financiera cuenta con distintos canales operacionales monetarios para servir a los clientes. Algunos de estos varios canales de transacción que comúnmente existen en las organizaciones financieras son los siguientes (Velasco, 2015):



**Figura 9: Banca Electrónica (Gateway Tab, s.f.)**

- Agencia Bancaria:

Estas agencias permiten proveer a los clientes variados servicios completos que brinda la organización bancaria, entre algunos de los cuales se encuentra la apertura de cuentas, depósitos en efectivo y cheques, transferencias monetarias nacionales y no nacionales (internacionales), créditos de todo tipo, inversiones varias, etc.

- Estación de servicio:

Estas estaciones se encuentran ubicadas en las agencias y brindan la oportunidad de ejecutar los contratos bancarios de una forma más rápida y segura.

- Call Center:

Los servicios que ofrece el Call Center brindan dos formas de atención: el sistema automatizado, que permite realizar consultas básicas de saldos y transferencias; y el asesor por teléfono, que brinda una atención más personalizada como por ejemplo reclamos, etc.

- Cajero automático:

Los Cajeros Automáticos trabajan todos los 356 días del año, en 24 horas además de ofrecer a los clientes el poder obtener efectivo, conocer sus saldos, pagos de servicios básicos, etc.

- Apps para smartphones:

Los smartphones te ofrecen la posibilidad de tener acceso a distintas apps y entre estas están las aplicaciones de variadas entidades bancarias.

- Banca online:

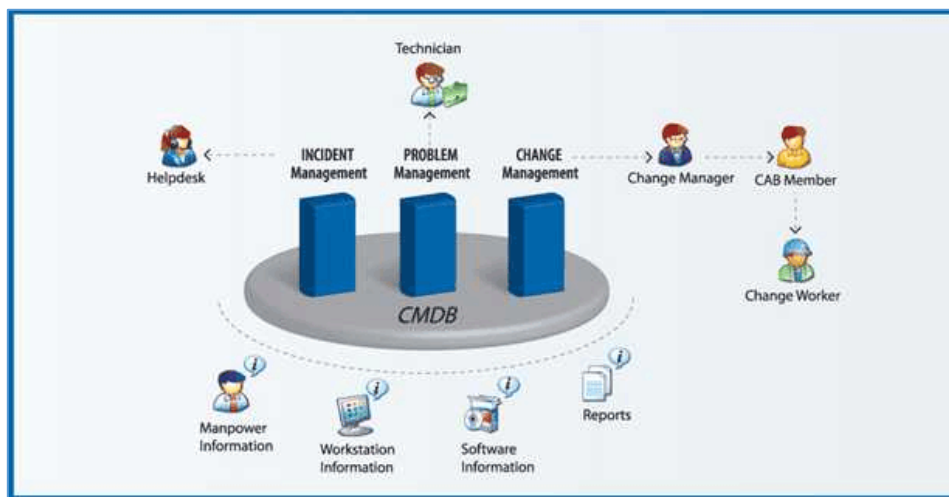
La banca online brinda al usuario una disponibilidad de 24 horas, los 365 días al año. En este servicio por internet, los clientes son capaces de efectuar preguntas a funcionarios, pagos de servicios, transferencias entre cuentas, emitir solicitudes, etc.

f) Helpdesk:



Proviene del idioma inglés, Help Desk se refiere de forma literal “ayuda en mi mesa”. El frase que puede compararse con otros significados como son On Line help (ayuda online, en el momento) o en todo caso Sensitive help (o ayuda sensible) si bien existen importantes distinciones en comparación a Help Desk cuyo fin básico es el establecer que un grupo de personas esté capacitado para dar soporte a la consecución de las tareas del personal contratado por la corporación. (CTI, s.f.)

El Help Desk también es posible que se incorpore en una empresa o bien confiar su gestión en terceros. Por otra parte, el término de Help Desk identifica a todo el personal técnico establecido por la empresa para realizar distintas tareas como son llamadas por teléfono o de forma personal, además de la solución de dudas informáticas en relación con el software o hardware y la reparación de piezas defectuosas en computadores y otros sistemas.



**Figura 10: Helpdesk con ITIL como marco de trabajo** (itils, 2016)

g) Indicador:

El indicador se refiere básicamente a una diferencia de varias clases de datos con el fin de construir una proporción de cantidad o una observación de calidad. Esto brinda un valor, lo cual presta valor o sentido para quien lo estudia.

Estos índices se usan en variados ámbitos. Algunos ejemplos de indicadores son: el porcentaje, el índice de empleo, el índice de desempleo, el índice de actividad, el índice de informalidad, por decir algunos.

Algunos beneficios al usar indicadores son la imparcialidad y comparabilidad; simbolizan un lenguaje general que hace posible una medida generalizada entre los usuarios. Son instrumentos muy útiles ya que hacen posible estudiar distintas magnitudes como también el nivel de ejecución de una meta, como también algún nivel de cumplimiento de algún componente de equipo, etc.

Estos indicadores generalmente se forman con datos cuantitativos, si bien también de manera progresiva es posible usar indicadores cualitativos.

Se recomienda que un indicador tiene que ser construido de forma que tenga un criterio de utilidad definido, esto para garantizar que los datos se encuentren disponibles en cualquier momento y que los resultados sean lo más utilizables posibles en el tiempo mas corto posible como también con un menor costo.

h) Incidencia:

Si bien el concepto de incidencia usualmente se relaciona con cualquier error ocurrido en los sistemas de hardware como de software, de acuerdo al manual “Soporte Servicio de ITIL”, un incidente es:

“Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo”. (OCG, 2008)

Es debido a esto que casi todas las llamadas al Centro de Servicios pueden ser clasificadas como una incidencia, a excepción las Solicitudes de Servicio como la concesión de licencias nuevas, cambio de datos para accesos, etc.

Si es que se realiza algún cambio o modificación en la infraestructura, esto no se considera que es un servicio estándar por lo cual necesita del Inicio de una Solicitud de Cambio que debe de ser ejecutada de acuerdo a los fundamentos de la Gestión de Cambios.

Algunos ejemplos sobre incidentes según su clasificación son los siguientes (Wiki, s.f.):

#### Aplicaciones

- Servicio no disponible.
- Fallo de la aplicación.
- Capacidad del disco duro excedida.

#### Hardware

- Caída del sistema.
- Alerta automática.
- Impresión.

#### i) ITIL V3:

Actualmente ITIL es conocido como el sistema referencial que mayormente se estudia, además de que es el más usado a nivel global en la gestión de servicios de TI. La definición del marco de buenas prácticas es la siguiente.

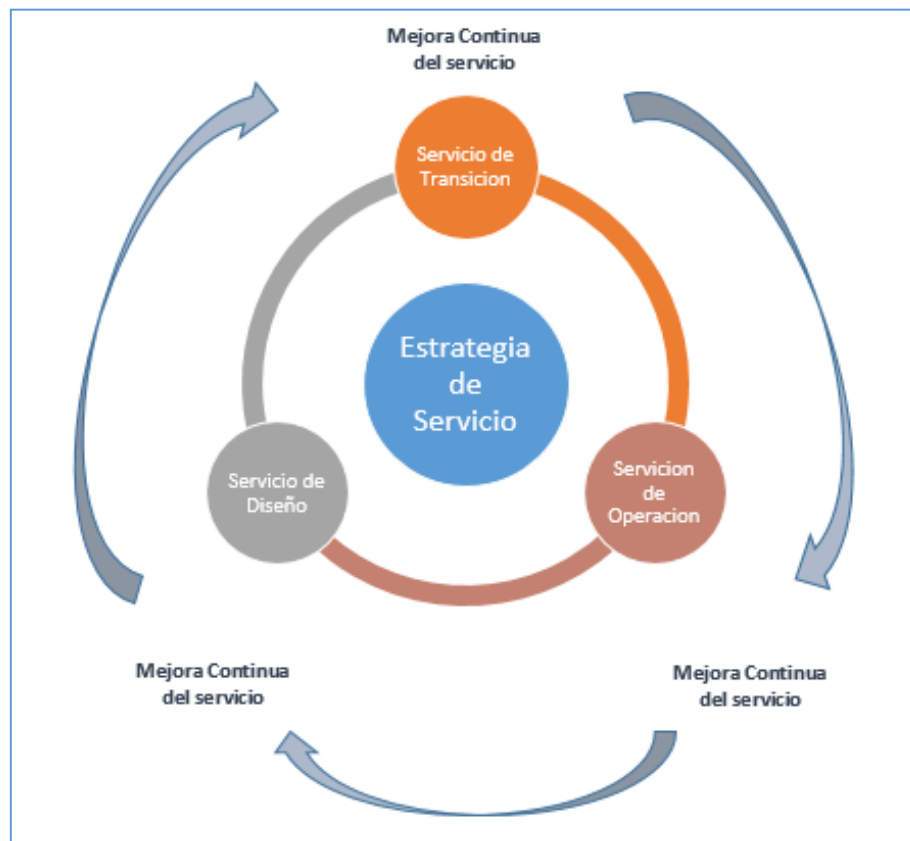
“Es el marco y fuente de buenas prácticas en la gestión del servicio. ITIL es usado por organizaciones de todo el mundo para establecer y mejorar las capacidades en la gestión del servicio. ISO / IEC 20000 proporciona la guía oficial y el estándar universal para las organizaciones que buscan tener en su servicio las capacidades de gestión auditadas y certificadas. Mientras la ISO / IEC 20000 es una estándar lograda y mantenida, ITIL ofrece un cuerpo de conocimientos útiles para alcanzar el estándar” (OCG, 2008)

ITIL v3 es la más reciente interpretación, la cual se organiza en 5 libros, cuyo fin es determinar el prototipo del “Ciclo de Vida del Servicio” (OCG, 2008):

- Estrategia.
- Diseño.

- Transición.
- Operación.
- Mejora Continua.

Esto se indica en la Figura N° 11.



**Figura 11: El Ciclo de Vida ITIL v3 Framework (Elaboración del autor)**

- Estrategia del Servicio:

Elabora la línea de acción para permitir elaborar una planificación en las compañías con respecto a las Tecnologías de Información. Promueve distintas áreas, alguna de las cuales son de Estrategia general, potencial y la situación en el mercado, clases de proveedores, gestiones en el servicio, diseño organizacional y estratégico, etc.

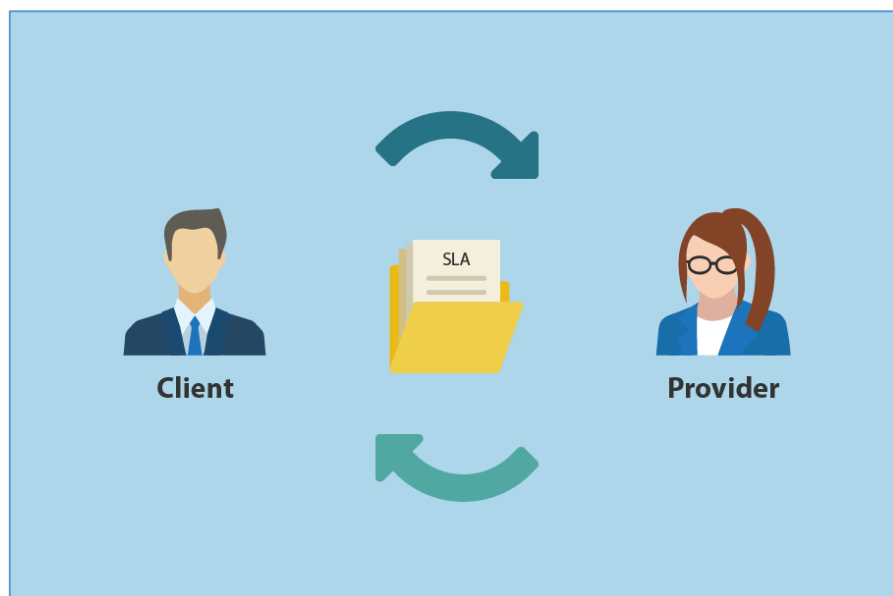
- **Servicio de Diseño:**  
Desarrolla los conceptos relativos al servicio de TI, como arquitectura, procesos, documentación, gobiernos, etc. Profundiza en la gestión de los niveles en el servicio diseñados para la administración de capacidad, continuidad en los servicios TI, la gestión de proveedores y responsabilidad son clave en el diseño de los servicios.
- **Servicio de Operación:**  
Se indican las prácticas más eficientes a ejecutar con el fin de poder brindar una alta calidad en el servicio para la entidad, la cual este en consonancia con los requisitos de los SLA.
- **Servicio de Transición.**  
Se determinan los asuntos en relación a la modificación del servicio, lo que significa alteraciones que han ido produciéndose en las prestaciones usuales en las empresas, por ejemplo la gestión de configuraciones, gestión en el despliegue en los servicios de TI, gestión del cambio, gestión del conocimiento, etc.
- **Mejora continua del servicio:**  
Significa la necesidad de la continua mejora como origen del desarrollo y del crecimiento en el Nivel de Servicios, de forma interna como hacia el cliente.

Según este concepto, las organizaciones tienen que estar en un análisis constante de todos los procesos en su negocio, así como poner en circulación las acciones una vez que se detectan las necesidades con respecto a las TI, de tal manera que estas se encuentren en la capacidad de brindar respuesta a los distintos objetivos, estrategias, la competitividad como también la gestión de la distribución de las organizaciones que mantengan alguna infraestructura de TI. De esta forma, se obtiene el estar informado de todos los posibles cambios que se realicen en el mercado y también de los nuevos requerimientos de este en relación a las TI.

j) SLA:

Un SLA o Service Level Agreement establece un convenio para explicar los niveles de servicio entre un cliente acuerda y algún proveedor. Es conocido también como ANS o Acuerdo de Nivel de Servicio en español. Estos SLA establecen indicadores que puedan medirse y de este modo ayude a regular el servicio que se brinda como también de garantizar que se cumplan las expectativas de sus clientes. (ServiceTonic S.L, s.f.)

Los SLA pueden ser aplicados a distintos y variados registros, se incluyen tickets y peticiones de trabajo. Estos especifican las fechas de entrega en las actividades representativas relacionadas con el trabajo así como las fechas de inicio, respuesta, entrega, etc. Los SLA se crean en los Acuerdos de nivel de servicio (SP). Estos pueden restringir los SLA al nivel organizacional o solo de áreas. En caso se especifique los valores para una organización o alguna área en específico, los usuarios sólo pueden revisar o aplicar los SLA en la organización o el área especificada. (IBM, s.f.)



**Figura 12: SLA** (OP Services, s.f.)

ITIL establece 3 modalidades de estos indicadores:

- De servicio: Establecido de forma regular para los usuarios que reciben servicios similares. Se usa cuando una compañía ofrece distintos servicios de varios rangos de duración de soluciones como también de distintas respuestas.

Algunos ejemplos de servicios son los siguientes: Premium y Estándar, así como también de modalidad de incidencias y modalidad de consulta o de otra distinción propia de los servicios.

- De acuerdo al cliente: Se aplica en el caso de todas las prestaciones recibidas por un cliente, de un mismo grupo o en un círculo de negocio.

Un caso es que es posible establecer algún rango temporal límite de solución de incidentes de “petición de presupuesto”, en el mismo caso priorizar otros que provengan del “departamento de finanzas” como también en el caso de personas externas.

- De tipo multinivel: Es el SLA del nivel de servicio, de cliente y adicionalmente se establece en la organización en el caso de los usuarios de la entidad. Estos SLA no aplican copias y errores entre varios acuerdos, lo que hace posible establecer en un mismo sistema distintas condiciones.

Un ejemplo es el siguiente: el personal que organiza el área de Comercial puede registrar peticiones cuando crea tickets los cuales deben aplicar el SLA regular para el departamento, o en todo caso un SLA más limitativo para la “dirección de negocio”, o en otro caso un SLA para un servicio más específico dentro del departamento como “proveedores”.

#### k) Procedimiento de Gestión de Incidencias:

ITIL lo establece como el procedimiento encargado de gestionar el ciclo de vida de todas las incidencias para garantizar que la normal ejecución del servicio se recupere lo más pronto posible y también que su efecto en las operaciones de la organización sea ínfima. Es decir, los gerentes son los que realizan todo lo posible para recuperar los daños y lograr que la compañía vuelva a trabajar de forma regular cuando ocurren estos incidentes. (Training, 2018)

El procedimiento de la gestión de incidentes debe estar registrado y actualizado en el Manual de Procesos de toda la organización, de esta manera todos los elementos del grupo como también los que participan en el proceso posean accesos a este manual y también conozcan de su existencia. (Ver Anexo 2)

Asimismo, se debe eludir de todas las formas posibles que los incidentes sean canalizados por la buena voluntad de los elementos del equipo como también de medios no normalizados (algunos ejemplos son: Grupos de WhatsApp, SMS, etc.). La inutilidad e ineficacia en la solución de estas variadas situaciones ocasiona efectos contrarios en la confianza de los clientes, ocasionando inseguridad, así como también de carencia de control y descontento.

#### **3.2.4.2 MARCO LEGAL**

#### **NORMAS DE INTERMEDIACIÓN LABORAL Y LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS**

El proyecto elaborado de acuerdo a este informe se realizó en el ámbito de la tercerización de servicios, por lo que se remite la Ley N° 29245: Ley que regula los servicios de tercerización, estableciendo los requisitos, derechos, obligaciones y penalidades atribuibles a las entidades que realizan dichas actividades (Ley N° 29245, 2008).

#### **3.2.5 IMPLEMENTACIÓN EN AREAS, PROCESOS, SISTEMAS Y BUENAS PRÁCTICAS**

A continuación, se indicaran algunas de las buenas prácticas establecidas para la gestión de los incidentes.

- Respecto de la escala de tiempos:  
Dados los SLA ya definidos, se determinan rangos de tiempo de los cuales debe de responderse y dar solución a los incidentes.



Se usaron mecanismos para la gestión (una web de gestión de incidentes de uso exclusivo del equipo de soporte, desarrollado por un miembro del equipo) para la estimación y la atribución de dichas escalas de tiempo por incidente según su urgencia y prioridad, de la cantidad total del backlog en total de incidentes, así como el desarrollo de alertas (ya sea por correo y/o por otros medios) de incidentes sensibles, esto con el motivo de facilitar la respuesta/resolución por parte del equipo de soporte de las incidencias dentro del tiempo máximo definido. Se participó activamente en la difusión y utilización de estas herramientas en todo el equipo y de esta manera fomentar su correcto uso, así como para que el equipo tenga conocimiento de los beneficios obtenidos al usarlos.

- Información Dinámica a Usuarios:

Se informaba a los usuarios de errores en el servicio en cuanto se conocían, esto se realizaba por medio de vías formales (como correos o reuniones con la capa de control del banco y/o los usuarios) en donde se explicaba la situación actual del incidente, los síntomas, el alcance del mismo, las próximas acciones a realizar así como de posibles contingencias a tomar, de esta manera los usuarios se encontraban con la facultad de hacer ajustes ante las suspensiones ocasionadas por un incidente y de este modo minimizar lo más posible el impacto tanto económico como social de cara al cliente.

La información dinámica brindada a los usuarios ayudó a disminuir los requerimientos de reclamos realizadas por clientes de la financiera y que usaban los canales electrónicos, ya que estos ya tenían conocimiento del mismo y/o aplicaban las opciones establecidas como contingentes en caso de incidentes.

- Monitorización y Escalado de Incidentes

Se monitoreaba constantemente el estatus del procesamiento de Incidentes pendientes, para que inmediatamente se tomaran medidas que contrarresten efectos adversos en caso de que peligren los niveles de servicio. Asimismo, se establecieron reuniones interdiarias para los incidentes con peligro de incumplimiento de los niveles de servicio (las que tenían más tiempo en el backlog de atención), esto para saber qué medidas se tomaron, el estado actual del incidente y las próximas acciones a tomar.

Estas reuniones se tomaron a la misma hora (11:00 a.m.) y todos los miembros del equipo participaban en las mismas (a menos que tuvieran temas prioritarios en atención) de manera que se tuviera conocimiento de las buenas prácticas usadas, errores comunes y acciones deseables a tomar en escenarios comunes en el proceso de atención del soporte de los canales electrónicos de la financiera.

Con respecto al escalado de incidentes, se fomentó las acciones a tomar en el caso de requerir escalar y/o priorizar incidentes, ya sea por medio de comunicación a la capa de control solicitando la priorización de acciones requeridas en caso de que se esté en espera de acciones de equipos terceros ajenos a la consultora y/o financiera.

Cabe mencionar que se implementó estas buenas prácticas con el apoyo de todo el equipo de soporte, tanto de supervisores y analistas de soporte de los aplicativos de canales electrónicos de la financiera.

### **3.3 EVALUACION**

#### **3.3.1 EVALUACION ECONOMICA**

Por el lado de la entidad financiera, los beneficios obtenidos por la atención de los incidentes son cuantificados por la reserva de los montos que anualmente se incurren para satisfacer distintas necesidades ocasionadas por la atención deficiente a los usuarios. (Ver Tabla 3)

<b>Ahorro debido al incremento de la disponibilidad</b>
<p>Mensualmente, se tiene registro de 600 incidentes aproximadamente en la entidad financiera.</p> <p>Anteriormente, se tenía un promedio de 7 horas de atención por incidente y/o requerimiento.</p> <p>Luego de aplicado la gestión de incidentes por medio de ITIL v3, se logró un promedio de 4 horas de atención por incidente.</p> <p>Lo que implica un aumento en la disponibilidad del servicio de <math>600 \times (7 - 4) = 1,800.00</math> horas mensuales.</p> <p>Dado que se tiene un promedio de pérdida de S/ 250.00 por indisponibilidad de los servicios de un canal electrónico por hora, es que se tiene un ahorro de S/ 450,00.00 por aplicativo, con lo que el negocio se ve impactado positivamente y de esta manera se agrega valor al negocio.</p>

***Tabla 3: Análisis del coste del ahorro (Elaboración del autor)***

Para la consultora, este beneficio es un monto fijo por mes por contrato, dentro del cual está establecido atender sin distinción de cantidad los incidentes de los canales electrónicos a los cuales se les da soporte.

Asimismo, los detalles exactos de las ganancias monetarias obtenidas son confidenciales, esto debido a la naturaleza del contrato de tercerización entre la consultora y la entidad financiera.

## **CAPITULO IV: REFLEXION CRÍTICA DE LA EXPERIENCIA**

La aplicación de la metodología ITIL al servicio de soporte de aplicaciones de una financiera ha permitido que el servicio se haya brindado de forma exitosa, con eficacia y eficiencia. A lo largo de la aplicación y retroalimentación recibida de parte de la capa controladora de la financiera, se ha generado ciertos conocimientos, de los cuales se mencionaran los más relevantes.

- A más cohesión del equipo, de compartir de las experiencias obtenidas en el soporte diario de los aplicativos, se obtuvieron más conocimientos y métodos de cómo afrontar los incidentes recurrentes/mapeados, así como de prácticas útiles para superar los problemas que puedan surgir en la atención de los incidentes.
- Las buenas prácticas aplicadas por el marco de trabajo utilizado fueron bien recibidas tanto por la gerencia como por la capa controladora de la financiera, propiciando un ambiente de confianza en el trabajo de soporte diario.
- Inicialmente, los registros de los incidentes no eran exactos, ya sea por error de carga de tickets o una incorrecta canalización del incidente (a través de canales informales) sin embargo, con la práctica se corrigieron los errores y se establecieron medidas para realizar un registro fiel a la realidad de los incidentes ingresados y atendidos.

- Debido al cambio de personal, existen ocasiones en que se debe tener en cuenta la curva de aprendizaje en la atención de incidentes de un aplicativo, con lo que esto también influye en los indicadores y en la percepción de la financiera del soporte bajo brindado por la consultora. Sin embargo, en estos casos también se tomaron medidas para mitigar esto, como capacitaciones del nuevo personal de la metodología de trabajo, de los aplicativos a brindar soporte y las tecnologías usadas en el soporte del aplicativo en cuestión.
- Los indicadores actualizados diariamente permitieron mantener actualizado al equipo de soporte sobre los avances realizados, así como, de ser requerido, el esfuerzo adicional necesario para cumplir con los SLA's. Asimismo, al final de cada mes se aplicaron mejoras en el proyecto con el fin de reducir los tiempos de atención de un incidente.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

La aplicación de la metodología ITIL v3 en el proyecto de soporte de los canales electrónicos de una financiera es aplicado con éxito y sus buenas practicas contribuyeron para reducir los tiempos de atención de un incidente, así como mejorar la percepción del soporte brindado por la consultora.

- Se realizó el análisis de los aplicativos a brindar soporte, como de la documentación existente o en algunos casos se generó la documentación faltante.
- Se realizó la revisión de los incidentes o consultas de los aplicativos, así como la cuidadosa documentación de las acciones tomadas para su solución.
- Se realizó el mapeado de los incidentes y/o consultas frecuentes.
- Se generó las estadísticas de la atención realizada y el porcentaje de cumplimiento de los SLA's.
- Se evaluó las mejoras en el soporte de los aplicativos de acuerdo a los resultados obtenidos.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Extender la aplicación de la metodología ITIL v3 para las demás áreas de gestión de servicio, como la gestión de consultas, gestión de problemas, etc. Asimismo, replicar este caso de éxito en otros proyectos de la consultora, como otras financieras y empresas de telecomunicaciones entre otros.

## 5.3 FUENTES DE INFORMACION

La experiencia de la aplicación de ITIL v3 en el soporte de una financiera como servicio de outsourcing de una consultora fue una experiencia directa, por lo que las fuentes de información del trabajo es primaria.

El marco legal base es el siguiente:

- Ley N° 29245 - Ley que regula los servicios de tercerización, Diario Oficial 'El Peruano'.

Las referencias de las fuentes de información son las siguientes:

Alegsa.com.ar. (2010). *ALEGSA* ®. Obtenido de Definición de Aplicación:  
<http://www.alegsa.com.ar/Dic/aplicacion.php>

Almanza Martínez, M., & Archundia Fernández, E. (s.f.). El outsourcing y la planeación fiscal en México. *Universidad de Guanajuato*.

Block, P. (1994). *Consultoría sin fisuras*. Ediciones Granica.

CTI. (s.f.). *CTI*. Obtenido de Definición y características del Help Desk:  
<http://www.ctisoluciones.com/definicion-caracteristicas-del-help-desk/>

*Entidad Financiera*. (s.f.). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

Everis. (2016). *About us - Everis*. Obtenido de <https://www.everis.com/global/es/about-us>

Garzón Castrillón, M. A. (2005). El desarrollo organizacional y el cambio planeado. *Universidad del Rosario*.

*Gateway Tab*. (s.f.). Obtenido de <https://www.gatewaytab.com/project/services/>

IBM. (s.f.). *IBM® Knowledge Center*. Obtenido de [https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSKVFR\\_7.6.1/com.ibm.spr.doc/sla\\_spr/c\\_sla\\_application.html](https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSKVFR_7.6.1/com.ibm.spr.doc/sla_spr/c_sla_application.html)

*IT Process Map*. (02 de 2016). Obtenido de [https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL\\_Gestion\\_de\\_Incidentes](https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_Incidentes)

itils. (14 de 03 de 2016). *itils*. Obtenido de <https://itils.wordpress.com/2016/03/14/manual-de-guia-til/>

Ley Nº 29245. (25 de 06 de 2008). *Diario Oficial 'El Peruano', Ley que regula los servicios de tercerización*.

OCG. (2008). *ITIL v3, continual Service Improvement, TSO*. Londres.

OP Services. (s.f.). *OP Services*. Obtenido de <https://www.opservices.com.br/o-que-e-sla-e-qual-a-sua-importancia/>

Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Icaria Editorial.

ServiceTonic S.L. (s.f.). *ServiceTonic*. Obtenido de <https://www.servicetonic.es/itil/itil-v3-gestion-de-incidencias/>

Spain, e. (2017). *Memoria Anual 2016 - 2017*.

Training, G. I. (15 de 01 de 2018). *Genius IT Training*. Obtenido de Genius IT Training: <https://geniusitt.com/2018/01/15/como-implementar-gestion-de-incidentes-usando-til/>

Velasco, F. (2015). *tusfinanzas*. Obtenido de Conoce los Canales transaccionales de las instituciones financieras: <https://tusfinanzas.ec/blog/2015/11/30/conoce-los-canales-transaccionales-de-las-instituciones-financieras/>

Wiki. (s.f.). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_de\\_incidentes](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_incidentes)

[www.linaresabogados.blogspot.com](http://linaresabogados.blogspot.com). (s.f.). Obtenido de <http://linaresabogados.blogspot.com/2008/06/ley-que-regula-los-servicios-de.html>

[www.osiatis.es](http://www.osiatis.es). (s.f.). *ITIL® Foundation*. Obtenido de [http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/operacion\\_servicios\\_TI/gestion\\_incidencias/proceso.php](http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/operacion_servicios_TI/gestion_incidencias/proceso.php)

## 5.4 GLOSARIO

TI: Tecnologías de Información.

Arquitectura: Organización de un modelo o servicio de TI.

Calidad de TI: Atributo de un servicio, producto o procedimiento para añadir valor.

Alerta: Alarma que indica que se ha sobrepasado un límite y/o umbral, algo que ocasione un cambio o algún fallo.



Base de Datos de Conocimiento: depósito de información que integra un almacén base de soluciones las cuales pueden ser examinados sobre cualquier programa que conforme la Mesa de Servicios con el fin de obtener resoluciones de errores comunes.

Gestión de Incidentes: Su principal objetivo es solucionar de la manera más diligente y eficiente posible cualquier error o incidencia que ocasione una suspensión del servicio.

Incidente de TI: Esto es posible de identificarse como la suspensión que no ha sido proyectada con anterioridad como parte del servicio de TI o disminución de su valor.

Mesa de ayuda: También conocida como Helpdesk, la llamada mesa de ayuda es lo que se conoce como un grupo de servicios cuyo fin es la gestión y resolución de todos los posibles incidentes que se relacionan con las tecnologías de información y comunicación.

Solución temporal o workaround: Disminución o anulación del efecto de una incidencia o error y del que la resolución final no se encuentre disponible hasta el momento.

Tiempo de Atención: Es el rango de tiempo en el que se llevó a cabo la atención de una solicitud o se dio por resuelto un incidente.

Riesgo de TI. Suceso que puede ocasionar perjuicios, privación o disminuir la capacidad de realizar acciones.

Contrato de Prestación de Servicios: El convenio de un proveedor de servicios y un externo.

Evento de TI: Una modificación importante del estado de un componente de configuración o de un servicio de TI.

Incidente de TI: Detrimento de la competencia para trabajar según las definiciones o de brindar el objetivo solicitado.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1: NTT DATA Defines New Leadership Structure to Accelerate the Unification of its EMEA and Latin America Region**

### **NTT DATA Defines New Leadership Structure to Accelerate the Unification of its EMEA and Latin America Region**

NTT DATA, the global IT innovator, announced a new leadership structure to accelerate the unification of the three NTT DATA Group companies operating in the EMEA and Latin America region: NTT DATA EMEA, itelligence and everis.

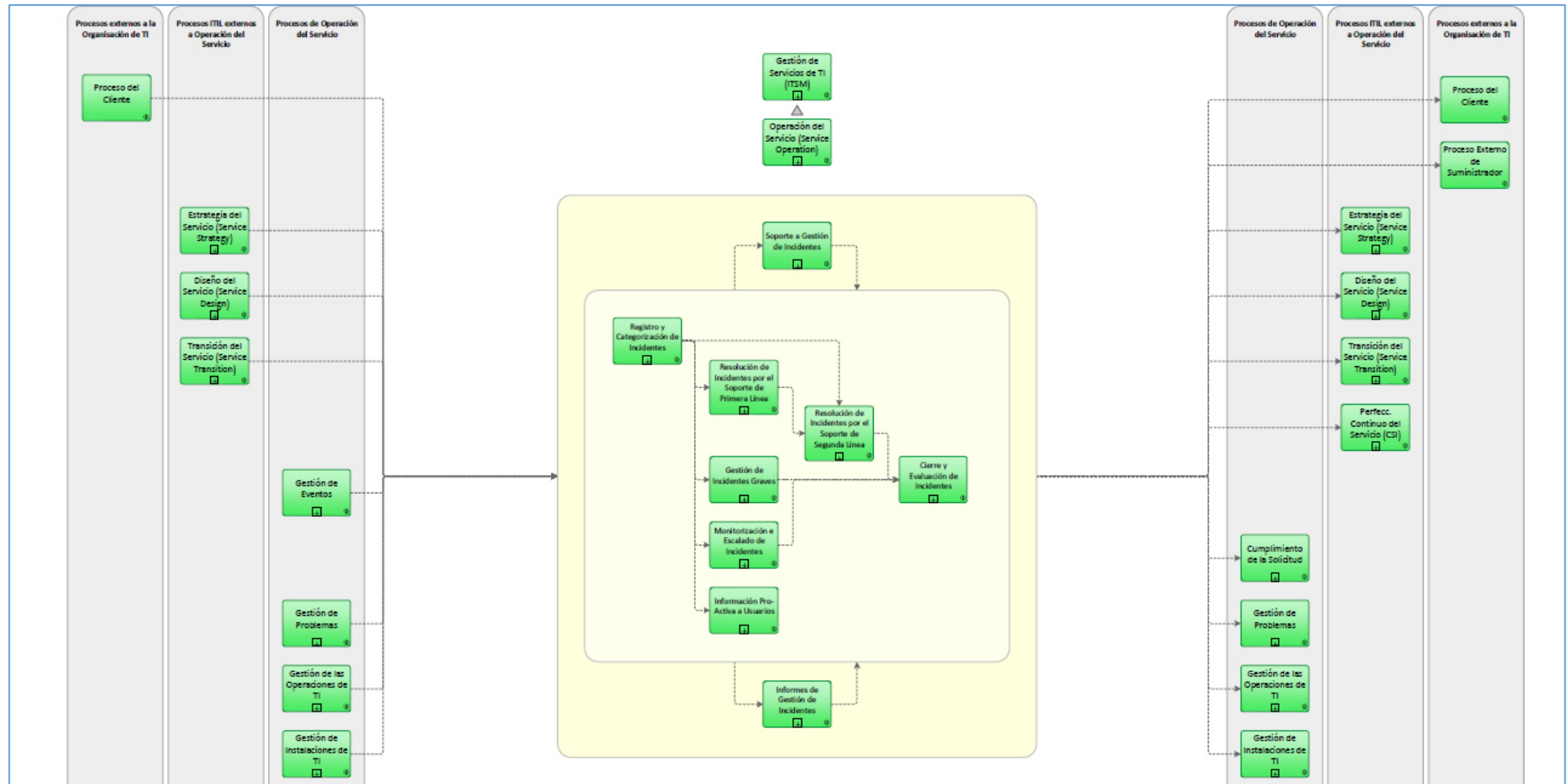
Benito Vázquez, the current CEO of everis, has been appointed deputy head of NTT DATA's EMEA and Latin America region, effective immediately. In addition to accelerating the unification process, this role will provide clarity in the leadership structure and drive accountability for growth and optimization across the region. Vázquez will report directly to Koji Ito, senior vice president and head of NTT DATA's EMEA and Latin America region.

NTT DATA also announced the following leadership changes which will be effective April 1, 2018.

Patrizio Mapelli, the current CEO of the NTT DATA Group company NTT DATA EMEA, will retire, and will have no operational responsibilities. We have asked him to assume the role of senior advisor, as well as chairman of NTT DATA Italia on both roles he has agreed. Benito Vázquez will assume the responsibilities as CEO of NTT DATA EMEA.

Eduardo Serra will be named president of everis, taking over the role from Fernando Francés who will be retiring from everis. Fritz Hoderlein, who is currently responsible for the everis business across EMEA, will assume the role of CEO of everis, previously held by Vázquez. Vázquez will continue to serve on the everis board of directors.

## Anexo 2: Perspectiva general - Gestión de Incidentes



### Anexo 3: Contrato de Prestación

#### CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS

Quede declarado por el actual documento, la generación de un Contrato de Prestación de Servicios que firman por una parte \_\_\_\_\_, RUC N° \_\_\_\_\_, y con dirección \_\_\_\_\_ correctamente representada por \_\_\_\_\_, DNI N° \_\_\_\_\_ llamado como LA EMPRESA CLIENTE, así como la otra parte \_\_\_\_\_, RUC N° \_\_\_\_\_, y de dirección \_\_\_\_\_ representado por \_\_\_\_\_, Sr. \_\_\_\_\_, DNI N° \_\_\_\_\_ según orden registrada en Ficha N° \_\_\_\_\_ en el Directorio de Personas Jurídicas, al cual se le llamará LA EMPRESA DE OUTSOURCING, bajo las siguientes restricciones:

#### PRIMERA: DE LAS PARTES

1.1 LA EMPRESA CLIENTE, la cual es una persona moral de derecho legal, quien tiene como primordial función \_\_\_\_\_.

1.2 LA EMPRESA DE OUTSOURCING, la cual es una compañía correctamente construida del cual su objeto social consiste en \_\_\_\_\_.

#### SEGUNDO: ALCANCES DEL CONTRATO

Dado el actual documento, y acorde a lo establecido en los siguientes artículos 1755 pertenecientes al Código Civil, LA EMPRESA CLIENTE se compromete a emplear LA EMPRESA DE OUTSOURCING, con el fin de que otorgue la prestación de \_\_\_\_\_.

Esta prestación tendrá que ofrecerse de forma autónoma y libre, aceptando los peligros inherentes de esta función, dado que tiene una entidad apropiada para ejecutarlos de forma satisfactoria.

Para el ofrecimiento de dichas actividades, LA EMPRESA DE OUTSOURCING encargara a empleados que coloque la ejecución de las tareas que necesita LA

EMPRESA CLIENTE, asimismo debe tener correspondientes por parte de esta, esto con el fin de alcanzar el objetivo del convenio.

#### TERCERA: TERCERIZACION DE SERVICIOS

El actual documento de prestación no es un convenio de mediación profesional de la empresa cliente y la entidad prestadora de servicios, ya que es acordado por ambas partes según lo estipulado en la norma que reglamenta las actividades permitidas de las compañías prestadoras de servicios como de las asociaciones de trabajo del artículo 4 en su Reglamento, admitidos de acuerdo al Decreto Supremo N° 003-2002-TR.

Las mencionadas leyes indican que no se considerará mediación laboral la prestación exterior de servicios así como convenios los cuales establecen que algún actor externo se encargue de una parte completa de algún proceso de producción de una compañía.

#### CUARTA: CONTRAPRESTACION ECONOMICA Y FORMA DE PAGO

LA EMPRESA CLIENTE es responsable de remunerar la cantidad correspondiente de S/. \_\_\_\_\_ (\_\_\_ Nuevos Soles), correspondiente a las actividades de \_\_\_\_\_, durante el tiempo de validez del actual convenio establecido en la sexta cláusula de este convenio.

#### QUINTA: PLAZO DEL CONTRATO

El tiempo establecido para asistencia de las tareas que brindará LA EMPRESA DE OUTSOURCING se establecerá en \_\_\_\_\_ los cuales serán considerados en cuanto se suscriba el presente documento, los cuales a su finalización podrán ser renovados a un tiempo igual o mayor, de acuerdo a todas las situaciones que se determinen en esa oportunidad.

El actual convenio podrá considerarse finalizado antes de tiempo por pacto entre ambos lados, o por un aviso previo notificado a través de un documento el cual no debe ser enviado en menos una quincena.

#### SEXTA: DE OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE OUTSOURCING

Las responsabilidades de LA EMPRESA DE OUTSOURCING se establecen como:

6.1 Brindar las tareas estipuladas conforme a lo indicado en la segunda cláusula de este documento, de forma eficaz, imaginativa y ágil, teniendo que realizarse de forma obligatoria y a la vez cumplir con lo estipulado en el presente documento.

6.2 Mantener la confidencialidad de la información proporcionada por \_\_\_\_\_ como de lo que conozcan en la realización de las tareas solicitadas.

#### SEPTIMA: DE OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CLIENTE

Las responsabilidades de LA EMPRESA CLIENTE se establecen como:

7.1 Pagar a LA EMPRESA DE OUTSOURCING el monto acordado de la manera y el porcentaje acordados, en cuanto que LA EMPRESA DE OUTSOURCING realice de forma conforme y alcance el objetivo planeado en la segunda cláusula del actual documento.

7.2 Brindarle todos los beneficios para ejecutar de forma conforme y hasta la finalización de la actividad requerida.

7.3 Todas las tareas adicionales que surjan de este documento como de la norma legal.

#### OCTAVA: AUTONOMA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Ambas entidades dan testimonio de que empleados colocados por LA EMPRESA DE OUTSOURCING destinados a la ejecución del fin de este documento, no están sometidos a dependencia de algún tipo por el lado de LA EMPRESA CLIENTE.

Debido a esto, el actual documento no genera en ningún modo relación profesional de LA EMPRESA CLIENTE con los empleados de LA EMPRESA DE OUTSOURCING, quienes brindaran las actividades requeridas de la forma siguiente:

8.1 Los empleados brindaran las actividades convenidas acorde a la segunda cláusula del actual documento y lo realizaran con las herramientas y equipamientos brindados por LA EMPRESA DE OUTSOURCING.

8.2 Las indicaciones y penalidades que perciban los empleados solo pueden proceder de la EMPRESA DE OTUSOURCING.

8.3 Los empleados con las tareas de brindar las actividades convenidas de LA EMPRESA DE OUTSOURCING y LA EMPRESA CLIENTE recibirán solamente retribuciones que LA EMPRESA DE OUTSOURCING les brinde, los cuales de

ninguna forma se encuentran habilitados de recibir beneficios por LA EMPRESA CLIENTE.

8.4 LA EMPRESA DE OUTSOURCING realiza la entrega de las remuneraciones y asistencia sociales de los empleados asalariados por esta.

8.5 Las tareas ejecutadas por los empleados asalariados de LA EMPRESA DE OUTSOURCING no son iguales a otra tarea que ejecuten los empleados contratados por LA EMPRESA CLIENTE.

8.6 LA EMPRESA DE OUTSOURCING establece el horario de trabajo y las condiciones de sus empleados.

#### NOVENA: PACTO DE EXCLUSIVIDAD

LA EMPRESA CLIENTE establece saber que LA EMPRESA DE OUTSOURCING no carga con responsabilidades en la exclusividad al brindar los servicios, lo que indica que este puede prestar servicios parecidos de los registrados en la segunda cláusula del actual documento a cualquier otro cliente.

#### DECIMA: APLICACIÓN DEL CODIGO CIVIL

Debido a particularidades y constricciones, el actual documento será reglado de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 1755 a 1763 del Código Civil, estando indudablemente acordado los dos lados, dada la esencia estrictamente cívica esta no crea una relación de trabajo ni tampoco utilidad alguna.

#### UNDECIMA: DOMICILIO Y JURISDICCION

11.1 Las dos entidades supeditan a la potestad de magistrados y el juzgado \_\_\_\_\_, en caso se requiera solucionar algún conflicto o requerimiento derivado del contrato, e indican como sus domicilios los registrados al inicio de este documento.

11.2 Cualquier modificación de dirección, será notificado a través de un documento notariado en el plazo de 48 horas de realizado el cambio por quien lo realizo. La omisión de notificación notariada, indicara por defecto persistencia de la dirección registrada y es a donde se podrá enviar estrictamente toda la comunicación o cualquier tipo de notificación.



**DUODECIMA: AUSENCIA DE VICIO O ERROR**

Ambos firmantes establecen con el firmado del actual documento que no ha ocurrido dolo, equivocación, amenaza, o alguna otra acción que pueda ser considerada como causante de invalidación y/o revocabilidad, por lo cual se responsabilizan de cada uno de las condiciones que le preceden.

Registrado en Lima, en cuatro ejemplares iguales en valor y tenor, el \_\_ de \_\_ del \_\_\_\_.

LA EMPRESA CLIENTE

LA EMPRESA DE OUTSOURCING

#### Anexo 4: Acuerdo de Servicios - Atencion de Incidencias

ID	SLA-001
----	---------

<b>Descripción:</b>
Restaurar el servicio de una aplicación a su estado regular tan rápido como sea posible, reduciendo el efecto que pueda tener sobre los procesos más importantes de la financiera. Las incidencias que sean causadas por errores en la infraestructura serán clasificadas como errores en las comunicaciones.
Contactos del área de TI:
Responsable: Gestor de Incidentes Email: soporte@financiera.com.pe Mesa de Ayuda: 455-5555 Anexo 33333 Horario fuera de oficina, comunicarse al teléfono 989677788
Horario:
24 x 7 Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00
Suspensiones de servicio planificados y acordados
Las suspensiones de un servicio serán notificadas de forma anticipada n a los clientes y usuarios.
Responsabilidades del cliente
Los clientes de las distintas áreas de la financiera son los encargados de la conducción y atención de accesos y/o passwords. En algún imprevisto se deberá de contactar con el team de soporte para las recuperaciones necesarias.
Proceso de Escalamiento
El escalado se ejecutará según el nivel de gravedad de la incidencia, en el caso de que sea necesario un escalado jerárquico se realizará de acuerdo a la toma de decisiones de un segundo nivel de soporte.
Tiempos de Respuesta
Impacto 1: Critica, 87% de las incidencias en 3 horas Impacto 2: Alta, 85% de las incidencias en 5 horas Impacto 3: Media, 80% de las incidencias en 8 horas

Impacto 4: Baja, 87% de las incidencias en 12 horas		
Excepciones		
<p>Ante un incidente de alto efecto o impacto 1 o 2, que provenga por error de infraestructura de un tercer aplicativo de la financiera, se realizara la derivación del incidente al equipo encargado, se dejara registro de esta exclusión y se informará a la organización financiera de las acciones tomadas y el equipo encargado de la revisión (correo o teléfono).</p>		
Firmas		
Responsable de la consultora de TI	Usuario Responsable de la financiera	Fecha de Analisis